

FOXIA
by SALELY AI

FOXIA CHAT

PHẦN MỀM QUẢN LÝ TOÀN BỘ
HỘI THOẠI ĐA KÊNH TRÊN MỘT
MÀN HÌNH



MỤC LỤC

- 1 **FOXIA - KIẾN TẠO NỀN TẢNG TĂNG TRƯỞNG BẰNG AI**
- 2 **BÀI TOÁN DOANH NGHIỆP TRONG QUẢN LÝ HỘI THOẠI ĐA KÊNH**
- 3 **FOXIA CHAT - NỀN TẢNG AI OMNICHANNEL CHO SALES & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**
- 4 **CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT CỦA FOXIA CHAT**
- 5 **FOXIA CHAT MANG LẠI GÌ CHO TỪNG CẤP TRONG DOANH NGHIỆP?**
- 6 **GIÁ TRỊ KINH DOANH & HIỆU QUẢ MANG LẠI CHO DOANH NGHIỆP**
- 7 **QUY TRÌNH TRIỂN KHAI VÀ ĐỒNG HÀNH**
- 8 **THÀNH TỰU & NĂNG LỰC FOXIA**
- 9 **VÌ SAO DOANH NGHIỆP NÊN CHỌN FOXIA?**

PHẦN 01. FOXIA - KIẾN TẠO NỀN TẢNG TĂNG TRƯỞNG BẰNG AI

1.1. Foxia là ai?

Foxia là một sản phẩm thuộc Công ty Cổ phần Công nghệ Salely AI - giúp quản trị toàn diện, cá nhân hóa đa tầng giúp quản trị hiệu suất, tăng doanh thu, lợi nhuận bền vững.

 **3.000+**

Doanh nghiệp tin dùng

 **+5**

AI Agent

 **80%**

Mục tiêu resale

 **230%**

Doanh thu tăng trưởng



Dẫn đầu thị trường về tư duy AI Agent trong quản trị doanh nghiệp

1.2. Tầm nhìn và sứ mệnh



Trở thành nền tảng giải pháp tăng trưởng hàng đầu dựa trên AI, giúp doanh nghiệp kết nối dữ liệu, con người và quy trình để tối ưu mọi hoạt động kinh doanh và tương tác với khách hàng.



Trao sức mạnh AI cho doanh nghiệp, lấy con người làm trung tâm, giúp tối ưu vận hành, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tạo dựng giá trị tăng trưởng bền vững.

1.3. Triết lý phát triển sản phẩm

"Biến dữ liệu thành giá trị, biến AI thành năng lực vận hành của mọi doanh nghiệp."

Foxia tin rằng chuyển đổi số không chỉ là triển khai phần mềm, mà là xây dựng một hệ thống vận hành thông minh, nơi dữ liệu, quy trình và AI cùng phối hợp để giúp doanh nghiệp tăng trưởng bền vững.

Xây dựng hệ thống vận hành tập trung - Đồng bộ quy trình, dữ liệu và các phòng ban trên một nền tảng duy nhất, giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực quản trị và ra quyết định nhanh chóng.

Tối ưu quy trình làm việc - Chuẩn hóa quy trình vận hành, giảm thao tác thủ công, loại bỏ công việc chồng chéo và nâng cao hiệu suất của từng bộ phận.

Chuẩn hóa vòng đời khách hàng - Quản lý xuyên suốt hành trình khách hàng từ Marketing, Sales đến Chăm sóc sau bán, tối đa giá trị vòng đời khách hàng và gia tăng tỷ lệ mua lại.

Ứng dụng AI & Automation vào vận hành thực tế - Đưa AI và tự động hóa vào các quy trình hằng ngày để hỗ trợ nhân sự, tối ưu tác vụ lặp lại và nâng cao chất lượng ra quyết định.

Gia tăng hiệu suất kinh doanh và tăng trưởng bền vững - Khai thác hiệu quả dữ liệu doanh nghiệp để mở rộng doanh thu, tối ưu chi phí vận hành và xây dựng nền tảng tăng trưởng dài hạn.

PHẦN 02. BÀI TOÁN DOANH NGHIỆP TRONG QUẢN LÝ HỘI THOẠI ĐA KÊNH

Hội thoại khách hàng ngày càng nhiều nhưng dữ liệu ngày càng phân tán

Facebook, Zalo, WhatsApp và nhiều điểm chạm khác khiến đội ngũ phải làm việc trên nhiều nền tảng.

Nhiều kênh nhưng thiếu một dòng công việc thống nhất.

Inbox bị bỏ sót, phản hồi chậm khách hàng rời đi trước khi được tư vấn

Khi lượng tin nhắn tăng cao, nhân viên khó theo dõi toàn bộ hội thoại.

Lead có thể bị bỏ quên ngay trong chính những kênh doanh nghiệp đang đầu tư để thu hút khách hàng.

Mỗi nhân viên tư vấn một cách khiến chất lượng CSKH thiếu đồng nhất

Thông tin sản phẩm, chính sách, chương trình khuyến mãi và kinh nghiệm tư vấn nằm ở nhiều nơi hoặc phụ thuộc vào từng nhân viên.

Cùng một câu hỏi nhưng khách hàng có thể nhận được những câu trả lời khác nhau.

Quản lý biết “có rất nhiều chat” nhưng không biết chất lượng ra sao

Doanh nghiệp cần biết: Nhân viên nào đang quá tải? Hội thoại nào chưa được xử lý? SLA nào đang quá hạn? Khách hàng đang hài lòng hay tiêu cực? Vấn đề nào đang được nhắc đến nhiều?

Mỗi kênh chat rời rạc khiến cho nhà quản trị khó nắm bắt được chất lượng tư vấn của đội ngũ Sales và CSKH

Hàng nghìn cuộc hội thoại nhưng insight vẫn nằm trong dữ liệu thô

Mỗi cuộc chat chứa hàng trăm thông tin về: Nhu cầu - Sản phẩm - Giá - Khiếu nại - Objection - Cảm xúc - Xu hướng mà đội ngũ tư vấn khó nắm bắt toàn diện

Insight nếu không được phân tích, tất cả chỉ dừng lại ở những đoạn hội thoại rời rạc.

Training đội ngũ tốn thời gian, khó chuẩn hóa

Nhân viên mới phải học sản phẩm, chính sách, FAQ, script và quy trình từ nhiều nguồn.

Doanh nghiệp cần một nguồn tri thức chung, có AI hỗ trợ ngay trong quá trình tư vấn.

PHẦN 03. FOXIA CHAT - NỀN TẢNG AI OMNICHANNEL CHO SALES & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

3.1. Foxia Chat là gì?

Foxia Chat là nền tảng AI Omnichannel giúp doanh nghiệp hợp nhất toàn bộ hội thoại khách hàng trên nhiều kênh, đồng thời ứng dụng AI để hỗ trợ tư vấn, chuẩn hóa tri thức, tự động phản hồi, phân tích hội thoại và quản trị hiệu suất đội ngũ.

Foxia Chat hợp nhất Facebook Messenger, Zalo OA và WhatsApp trên một nền tảng duy nhất, kết hợp AI Suggestion, Knowledge Base, Chatbot và Analytics.

3.2. Quản lý chat truyền thống và Foxia Chat có gì khác nhau?

Quản lý chat truyền thống	FOXIA CHAT
 Nhiều kênh, nhiều tab	 Unified Inbox
 Chỉ trả lời tin nhắn	 AI hỗ trợ tư vấn
 Nhân viên tự tìm thông tin	 AI Knowledge Base
 Tự phân loại hội thoại	 Smart Routing
 Chăm sóc thủ công	 AI Chatbot + Automation
 Chỉ đếm số lượng chat	 AI phân tích nội dung & sentiment
 Báo cáo sau khi xảy ra	 Dashboard realtime
 Hội thoại là dữ liệu rời rạc	 Hội thoại trở thành nguồn insight

PHẦN 04. CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT CỦA FOXIA CHAT

4.1. Unified Inbox - Tập trung mọi cuộc hội thoại về một nơi

Quản lý tin nhắn từ nhiều kênh trên cùng một giao diện, giúp đội ngũ dễ theo dõi và không bỏ sót khách hàng.



Kết nối
Facebook
Messenger,
Zalo OA,
WhatsApp



Một giao
diện quản lý
duy nhất



Đồng bộ
toàn bộ lịch
sử trò chuyện



Nhận thông
báo ngay khi
có tin nhắn
mới



Không bỏ sót
bất kỳ cuộc
hội thoại nào

4.2. Customer Profile - Hiểu khách hàng ngay trong cuộc trò chuyện

Nắm đầy đủ thông tin và lịch sử của khách hàng mà không cần chuyển qua nhiều hệ thống.



Thông tin
khách hàng



Lịch sử trò
chuyện và
tương tác



Thông tin
đơn hàng



Toàn bộ hành
trình khách
hàng



Hiểu nhanh
nhu cầu và
bối cảnh của
từng khách
hàng

4.3. Smart Routing - Tự động phân đúng khách hàng đến đúng người

Tự động điều phối hội thoại đến đúng bộ phận hoặc nhân viên phù hợp, giúp xử lý nhanh và hiệu quả hơn.



Tự động phân chia hội thoại



Phân theo phòng ban



Phân theo nhóm chuyên môn



Phân theo loại yêu cầu



Phân quyền người được phép xử lý

4.4. SLA Tracking - Kiểm soát thời gian phản hồi

Theo dõi tốc độ xử lý hội thoại và cảnh báo khi có yêu cầu chưa được phản hồi đúng thời gian.



Theo dõi thời gian phản hồi



Nhận diện hội thoại quá hạn



Thiết lập SLA theo team



Theo dõi SLA theo từng nhân viên



Cảnh báo khi sắp hoặc đã quá hạn

4.5. AI Suggestion - AI hỗ trợ ngay trong từng cuộc trò chuyện

AI đồng hành cùng nhân viên trong quá trình tư vấn, giúp phản hồi nhanh hơn và phù hợp hơn với từng khách hàng.



Gợi ý câu trả lời



Gợi ý cách xử lý tình huống



Cung cấp thông tin cần thiết



Hỗ trợ xử lý từ chối và phản đối



Cá nhân hóa nội dung phản hồi

4.6. AI Knowledge Base - Kho tri thức chung cho toàn đội

Tập trung toàn bộ kiến thức doanh nghiệp vào một nguồn dữ liệu chuẩn để nhân viên và AI cùng khai thác.



4.7. AI Chatbot - Tự động phản hồi khách hàng 24/7

AI chatbot tiếp nhận và xử lý các yêu cầu cơ bản, giúp doanh nghiệp phục vụ khách hàng liên tục ngay cả ngoài giờ làm việc.



4.8. AI Analytics - Phân tích điều khách hàng đang nói

AI tự động phân tích nội dung hội thoại để giúp doanh nghiệp hiểu rõ nhu cầu, cảm xúc và những vấn đề khách hàng đang quan tâm.



4.9. Dashboard - Quản trị hội thoại bằng dữ liệu

Theo dõi toàn bộ hoạt động chăm sóc và tư vấn khách hàng trên một hệ thống báo cáo trực quan.



PHẦN 05. FOXIA CHAT MANG LẠI LỢI ÍCH GÌ CHO TỪNG CẤP TRONG DOANH NGHIỆP?



Đối với Nhân viên Sales & CSKH

- Một nơi để xử lý mọi hội thoại
- AI hỗ trợ phản hồi
- Tra cứu thông tin nhanh
- Không phải chuyển đổi nhiều nền tảng
- Giảm thao tác thủ công
- Tập trung vào tư vấn



Đối với Team Leader / Manager

- Quản lý tập trung
- Theo dõi SLA
- Theo dõi hiệu suất
- Kiểm soát chất lượng
- Phân tích sentiment
- Phát hiện điểm nghẽn realtime



Đối với CEO / Founder

- Hiểu khách hàng từ dữ liệu hội thoại
- Nắm bắt nhu cầu & xu hướng
- Tối ưu vận hành CSKH
- Tối ưu Sales
- Tăng chuyển đổi
- Biến dữ liệu chat thành insight kinh doanh

PHẦN 06. GIÁ TRỊ KINH DOANH & HIỆU QUẢ MANG LẠI CHO DOANH NGHIỆP



Tăng tốc độ phản hồi

Foxia Chat giúp doanh nghiệp rút ngắn thời gian phản hồi khách hàng trên mọi kênh hội thoại. Nhờ Unified Inbox, Routing và AI hỗ trợ, đội ngũ có thể nhanh chóng tiếp nhận, phân loại và xử lý hội thoại, giảm thời gian khách hàng phải chờ đợi và hạn chế tình trạng bỏ sót Lead.



Nâng cao chất lượng tư vấn

Foxia Chat giúp chuẩn hóa chất lượng tư vấn dựa trên Knowledge Base và AI Suggestion. Nhân viên có thể nhanh chóng tìm kiếm thông tin sản phẩm, chính sách, quy trình và sử dụng các Script phù hợp ngay trong quá trình trò chuyện.



Tối ưu hiệu suất đội ngũ

Foxia Chat giúp nhà quản lý kiểm soát và tối ưu hoạt động của đội ngũ CSKH trên một hệ thống tập trung. Routing hỗ trợ phân bổ hội thoại đến đúng nhân sự, phân quyền giúp kiểm soát phạm vi xử lý, trong khi SLA và Dashboard cung cấp góc nhìn trực quan về tốc độ phản hồi, khối lượng công việc và hiệu suất của từng nhân viên.



Giảm chi phí vận hành

Tự động hóa giúp doanh nghiệp giảm đáng kể các thao tác thủ công và nguồn lực dành cho những công việc lặp lại. Chatbot có thể hỗ trợ xử lý các câu hỏi thường gặp và thu thập thông tin ban đầu, trong khi Automation giúp tự động hóa một phần quy trình chăm sóc.



Tăng chuyển đổi từ hội thoại

Mỗi cuộc hội thoại đều có thể trở thành một cơ hội kinh doanh khi được xử lý đúng người, đúng thời điểm và đúng cách. Foxia Chat giúp Lead được tiếp nhận và phản hồi nhanh, tư vấn được chuẩn hóa, khách hàng được phân loại theo nhu cầu và hội thoại được Routing đến đúng Sales hoặc bộ phận phụ trách.



Biến hội thoại thành nguồn dữ liệu tăng trưởng

Hội thoại không chỉ là nơi giao tiếp với khách hàng mà còn là nguồn dữ liệu giàu giá trị về nhu cầu và hành vi thị trường. Foxia Chat hỗ trợ phân tích nội dung hội thoại, Sentiment, Keyword và các tín hiệu từ khách hàng để nhận diện Pain Point, Customer Insight và Business Insight.

PHẦN 07. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI VÀ ĐỒNG HÀNH



PHẦN 08. THÀNH TỰU & NĂNG LỰC FOXIA



6.000+

khách hàng

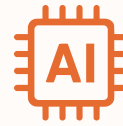
Được tin chọn bởi hàng nghìn doanh nghiệp trên toàn quốc.



50+

nhân sự công nghệ

Đội ngũ giàu kinh nghiệm, am hiểu nghiệp vụ và công nghệ.



AI-first

product strategy

Sản phẩm được thiết kế dựa trên trí tuệ nhân tạo, lấy dữ liệu làm trung tâm.



Triển khai linh hoạt theo ngành

Tùy biến theo nhu cầu, tích hợp nhanh và đồng hành lâu dài.

Giải thưởng Sao Khuê 2026

Giải pháp AI quản trị và cá nhân hóa khách hàng của Foxia được vinh danh tại **Sao Khuê 2026**.

Sản phẩm xuất sắc ngành công nghệ số Việt Nam



Nhóm ngành tiêu biểu



Ngân hàng



Bán lẻ



Dịch vụ



Sản xuất



Phân phối



Doanh nghiệp đa chi nhánh



Foxia tập trung xây dựng nền tảng có khả năng mở rộng, linh hoạt và phù hợp với bối cảnh vận hành thực tế của doanh nghiệp Việt Nam.

PHẦN 09. VÌ SAO DOANH NGHIỆP NÊN CHỌN FOXIA?



Công nghệ AI làm lõi

Phát triển sản phẩm dựa trên AI và dữ liệu doanh nghiệp.



Hiểu doanh nghiệp Việt

Thiết kế giải pháp bám sát thực tế vận hành và nhu cầu tăng trưởng.



Hệ sinh thái toàn diện

Kết nối CRM, Call, Chat, dữ liệu và tự động hóa trên cùng nền tảng.



Triển khai linh hoạt

Tùy chỉnh theo quy mô, ngành nghề và mô hình vận hành.



Đồng hành dài hạn

Hỗ trợ doanh nghiệp từ giai đoạn tư vấn đến tối ưu liên tục.



**Khách hàng
làm trung tâm**



**Tư duy
đổi mới**



**Kết nối
liền mạch**



**Sáng tạo
thực tiễn**



Đáng tin cậy

LIÊN HỆ HỢP TÁC



Liên hệ hợp tác:
0986 835 550



Website:
foxia.vn



Email:
info@foxia.vn



Địa chỉ:
12 Khuất Duy Tiến, Thanh Xuân, Hà Nội



Facebook:
foxia.vn

FOXIA

by SALELY Ai

ĐỒNG HÀNH CÙNG SỰ PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP



foxia.vn



0986835550



12 Khuất Duy Tiến,
Thanh Xuân, TP Hà Nội

